

Gestión del conocimiento como factor estratégico para el control interno de la gestión del talento humano en la función pública.

MSc. Ladera Herrera Gregori Gonzalo

Doctorando en Gestión de Investigación y Desarrollo (UCV)- Caracas, Venezuela

Email: gregladera@gmail.com / Teléfono: 0414-207-54-86

Sub – tema: Gestión del Conocimiento para la transformación

Marzo de 2016

RESUMEN

El surgimiento y relevancia medular del conocimiento como un nuevo factor estratégico de producción, ha generado un creciente desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias para su creación, medición, evaluación, amplificación y difusión, convirtiéndose en una de las prioridades de las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Este artículo permite abordar la Gestión del conocimiento, como estrategia fundamental para el fortalecimiento de las políticas y direccionamientos en materia de control interno de la gestión del talento humano en la función pública, focalizado de manera particular en Venezuela, pero aplicable a otros escenarios análogos. La acepción del conocimiento concatenado con la gestión ha estimulado un debate interesante sobre la real posibilidad de formalizar algo tan humano como el conocimiento. El reto consiste en la articulación de estrategias conducentes a gestionar el conocimiento, bajo un encuadramiento que permita incrementar la productividad y calidad del servicio, estimular la innovación e identificar, promover y retener el talento humano en la función pública.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, Control interno, Función pública, Gestión del talento humano, Marco regulador, Auditoría interna, Estrategias

ABSTRACT:

The emergence and core relevance of knowledge as a new strategic factor of production has generated an increasing development of technologies, methodologies and strategies for the creation, measurement, evaluation, amplification and spread, becoming one of the priorities of organizations in society of knowledge. This article can address knowledge management as a key to strengthening policies and routings on internal control of management of human resources in the civil service, focused particularly in Venezuela strategy, but applicable to other similar scenarios. The meaning of concatenated knowledge management has stimulated an interesting debate about the real possibility of formalizing something as human as knowledge. The challenge is to develop strategies conducive to knowledge management, under a framework that allows increasing productivity and quality of service, stimulating innovation and identifying, promoting and retaining talent in the public service.

Keywords: Knowledge Management, Internal Control, Public Service, Human Resource Management, Regulatory Framework, Internal Audit, Strategy.

Gestión del conocimiento como factor estratégico, para el control interno de la gestión del talento humano en la función pública.

MSc. Ladera Herrera Gregori Gonzalo

Introducción

Las acciones de transferencia de saberes, requieren considerar de forma implícita la adecuación a cambios. La utilización eficaz de la información se ha convertido en un factor medular para garantizar el control interno de la gestión del talento humano, la calidad del servicio y la competitividad en la función pública venezolana. El manejo calificado de la información dentro de la organización, facilita la toma de decisiones inherentes al desarrollo socio-laboral y cultural de las personas. En diversidad de países y en el caso específico de Venezuela, el uso efectivo de la información en el ámbito organizacional se ha tornado cada vez más complejo producto del indetenible avance y desarrollo en el siglo XXI de la tecnología de información y comunicación, lo que genera una oferta y demanda de información que direcciona a la función pública a la promoción de la implementación de los ajustes tecnológicos que le permitan optimizar la productividad y calidad de servicio.

En atención a lo previamente descrito, la función pública venezolana, debe reorientar su filosofía institucional, propiciando la gestión del conocimiento como un factor estratégico, que le permita controlar internamente la gestión del talento humano, en las instituciones públicas enmarcadas en su ámbito de aplicación, en aras de garantizar las repuestas inmediatas y oportunas que exige la sociedad venezolana. En los direccionamientos en materia de control interno de la gestión del talento humano en la función pública, se presentan dificultades de acceso oportuno y amplio a la información, políticas débiles y limitadas de divulgación de información sobre estos modelos de control interno, precaria presencia de indicadores para la evaluación de estas políticas y una minimizada comunicación entre los generadores de información y los metadecisores del proceso. El espíritu de la investigación centra su campo de actuación en la necesidad de visualizar el control interno de la gestión del talento humano en la función pública, garantizando su correcta ejecución, la calidad prestacional de servicio, fortaleciendo los niveles de respuesta y productividad, enmarcados prácticas y políticas ejecutorias que responden a los intereses del Estado venezolano. Esta indagación se orientará a partir de un sin fin de reflexiones que honran la gestión del conocimiento como fuente transformadora del control interno en la función pública en Venezuela.

Objetivos

- ✚ Entre los objetivos principales del presente trabajo se destaca la articulación de estrategias conducentes a gestionar el conocimiento, bajo un encuadramiento que permita incrementar, a través del control interno de la gestión del talento humano, la productividad y calidad del servicio, estimular la innovación e identificar, promover y retener el talento humano en la función pública.

- ✚ Desarrollar un conjunto de estrategias y procesos para identificar, capturar y aprovechar el conocimiento en materia de control interno de la gestión del talento humano y colocarlo a disposición de las distintas instituciones enmarcadas en el ámbito de aplicación de la función pública.
- ✚ Fomentar el cambio de la cultura organizacional, para lograr que en la función pública se delinee sus procesos en función de la gestión del conocimiento.

Dialéctica del conocimiento

Lejos de pretender incurrir en un subjetivismo a ultranza, se puede concebir la filosofía dialéctica como la manera de llegar a la verdad mediante la discusión y la lucha de opiniones, tratando de descubrir contradicciones en las argumentaciones del interlocutor. Fortalece esta perspectiva Barrera (2010) cuando señala que parte de los opuestos necesarios (tesis y antítesis) pues sin uno u otro no existe confrontación. Entre otras particularidades destaca el precitado autor, tesis y antítesis enfrentados para en fructífera síntesis generar una nueva tesis. El método dialéctico constituye el método científico de conocimiento del mundo, estableciendo la posibilidad de comprender los más diversos fenómenos de la realidad.

El método dialéctico al analizar los fenómenos de la naturaleza, de la sociedad y del pensamiento, permite descubrir sus verdaderas leyes y las fuerzas motrices del desarrollo de la realidad. Hegel, considera que lo dialéctico de lo real significa que cada cosa es lo que es, y sólo llega a serlo en interna relación y dependencia con otras cosas. Igualmente señala, que el conocimiento tiene una estructura dialéctica y tiene esa estructura porque la realidad es dialéctica y por tanto, el conocimiento también es dialéctico. Otra consideración de relevancia medular permite inferir que la realidad, en cuanto dialéctica, no es fija ni determinada, sino que está en un constante proceso de transformación y cambio.

Se pueden presentar diversas perspectivas sobre la dialéctica del conocimiento destacando entre ellas, las posiciones asumidas entre otros por Platón, quien consideraba que el conocimiento era alcanzable y que las ideas y formas son objetivos del conocimiento. De igual forma sostenía que el conocimiento reside en cada persona, destacando que quienes lo han alcanzado no pueden transmitirlo a otros, solo pueden enseñarles como encontrar tal conocimiento en sí mismo. Por otro lado la concepción aristotélica coincide con la platónica al considerar el conocimiento abstracto superior a cualquier otro tipo de conocimiento, pero discrepa considerablemente con el modelo adecuado para alcanzarlo. Desde la perspectiva aristotélica, el conocimiento se obtiene por un proceso de abstracción que deriva conceptos a partir de objetos concretos, destacando que este sería el conocimiento básico del cual se derivaría otro, de acuerdo con la lógica. Sobre este particular Santo Tomás de Aquino se suscribe a la concepción aristotélica al considerar la percepción como elemento inicial y la lógica como factor intelectual para obtener el conocimiento.

Dentro del mismo orden de ideas, René Descartes destacaba, que solo se puede reconocer como conocimiento, lo que puede admitirse como prueba irrefutable. Explicaba que existen dos elementos fundamentales para la obtención del conocimiento: la intuición y la deducción. John Locke por su parte, criticaba la percepción racionalista que señalaba la intuición como factor de conocimiento y se adhirió al modelo empírico, que establece que todo conocimiento se deriva de la experiencia. Esta dinámica interpretativa del conocimiento, continúa con las posiciones que sobre el particular asumen David Hume, con su posición escéptica, sosteniendo que es imposible alcanzar un conocimiento de verdades generales que vaya más allá de lo experimentado.

A partir de la concepción del conocimiento de Immanuel Kant, este adquirió el rango de disciplina filosófica denominada Teoría del conocimiento, posteriormente definida como Crítica del conocimiento, gnoseología e incluso para algunos Epistemología. Kant sostuvo que las personas sólo pueden conocer lo que es mostrado a sus sentidos o lo que es construido por su propia percepción mental. Posteriormente se presenta la posición de Hegel, con una postura racionalista que critica la postura empírica, sosteniendo que es posible alcanzar el conocimiento certero de la realidad con carácter absoluto, cotejando los procesos del pensamiento, de la naturaleza y de la historia, introduciendo así el enfoque histórico en el análisis del conocimiento. Otra percepción relevante fue la presentada por Edmund Husserl, quien bajo su filosofía fenomenológica, destacaba que es a través de una cuidadosa descripción del fenómeno, que puede clarificarse la relación entre el acto de conocer y el acto conocido. Igualmente se señala la postura asumida por Martín Heidegger, contradiciendo las posiciones asumidas por Kant y Husserl, por haber considerado al conocimiento filosófico como el paradigma del conocimiento. A fines del siglo XX y comienzos del siglo XXI, se presentan dos visiones que se utilizan en la actualidad: Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento.

Gestión del conocimiento

El conocimiento se concibe como la puerta a la sabiduría. Puede percibirse como un recurso ilimitado, el único activo que se incrementa con su uso, como refiere Romer, citado por Sierra (2005), en tal sentido pudiera señalarse la presencia de un cambio paradigmático fundamentado en la gestión del conocimiento. Para aproximarnos a su contextualización y pretender configurar el estado del arte de esta disciplina, se hace necesario el análisis de las diversas facetas que tipifican el contexto relativo a los procesos, tecnologías y prioritariamente a las personas. La gestión del conocimiento puede concebirse entonces como esa capacidad para generar y transmitir nuevos conocimientos, esparciéndolos entre los miembros de la organización, materializándolos en productos, incrementando la productividad y calidad de vida y fortaleciendo los sistemas. En este sentido Senge (1998), considerado como uno de los pioneros en la gestión del conocimiento, destaca que se ha podido apreciar que en muchas organizaciones se han producido importantes resultados en áreas donde intuitivamente no se podía presumir que se pudiera a priori materializar alguna innovación.

La gestión del conocimiento estimula la promoción de nuevos conocimientos mediante la transmisión de información, la experiencia y la aptitud para el aprendizaje, generando un cambio actitudinal en la organización. Desde una perspectiva económica, social,

política y tecnológica, la gestión del conocimiento ocupa un interés primario para los países, orientando a sus organizaciones a la disposición de recursos que faciliten el proceso de transmisión de conocimientos para garantizar la competitividad, la producción bajo estándares de calidad y la promoción de estrategias innovadoras. De acuerdo con lo planteado se puede referir lo expresado por Drucker (1995), citado por Huamani (2007), cuando señala que las organizaciones del futuro solo podrán obtener y mantener ventajas competitivas y de gestión, usando adecuadamente la información y medularmente el conocimiento.

Para garantizar la eficacia de la gestión del conocimiento se debe contar con un liderazgo competente, una excelente comunicación, una alineación incondicional con la gestión y romper el paradigma de la inversión excesiva de recursos como factor generador de conocimientos. No necesariamente se requiere contar con mejores recursos materiales y financieros, pero sí con un mejor capital humano, más informado y calificado para el ejercicio laboral. En este sentido Gates (1999) expone que la gestión del conocimiento “No es ni siquiera una cuestión de técnica. Es algo que empieza con los objetivos y los procesos de la empresa, y con el reconocimiento de la necesidad de compartir información. No es más que gestionar los flujos de la información y llevar la correcta a las personas que la necesitan de manera que sea posible hacer algo con prontitud.

Auditoría del conocimiento.

De acuerdo con los tópicos referidos en el Seminario Administración del Conocimiento y la Información (2008), el conocimiento en su estado natural reside en las personas, por ello las fórmulas básicas de la gestión del conocimiento se sustentan en cuatro elementos:

- ✚ La gente
- ✚ Los procesos
- ✚ La tecnología
- ✚ Los contenidos.

La auditoría del conocimiento, refieren Pérez y Otros (2008), es el proceso mediante el cual se realiza un diagnóstico en una organización para conocer qué conocimiento existe, quién lo posee, cómo se crea, dónde se almacena, cómo fluye entre sus miembros y cómo se utiliza; es decir, hacer un estudio del conocimiento organizacional y conocer cómo se gestiona. La auditoría del conocimiento es la primera y la más importante etapa de una iniciativa de gestión de conocimiento. Permite hacer una investigación y conocer la salud del conocimiento organizacional, por lo tanto, es una herramienta para descubrir, verificar y validar, que provee descubrimiento de hechos, análisis, interpretación e informes.

De acuerdo con este planteamiento surge la necesidad de analizar en todas sus formas los elementos mencionados y a este respecto señala Villafaña (2008), que la auditoría del conocimiento tiene como objetivo principal examinar crítica y sistemáticamente el uso productivo de los recursos de conocimiento de una organización. Bajo un enfoque

genérico, los criterios que contextualizan la auditoría del conocimiento presentan los siguientes aspectos:

- ✚ Especificaciones para el sistema de gestión del conocimiento.
- ✚ Especificaciones para la auditoría del conocimiento.
- ✚ Especificaciones para la competencia de los auditores del conocimiento.

Es importante garantizar en este proceso, el cumplimiento de los Criterios de Certificación del Conocimiento (C-CEC), de acuerdo con los estándares internacionales. En atención a lo descrito anteriormente, plantea la Agencia Española de Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión del Conocimiento, (2006), que los campos iniciales de la auditoría del conocimiento a los que los criterios de certificación del conocimiento hacen referencia, son los siguientes:

- ✚ Mapeo del conocimiento.
- ✚ Tipología del conocimiento.
- ✚ Procesos del conocimiento.
- ✚ Flujos de conocimiento.
- ✚ Modelado del conocimiento.
- ✚ Comunidades de prácticas.
- ✚ Conocimiento Superfluo.
- ✚ Contexto.
- ✚ Valoración y medición del capital intelectual
- ✚ Inventario del conocimiento.
- ✚ Extensión, dinamismo y fronteras de las redes sociales.
- ✚ Arquitectura de sistemas.
- ✚ Diagnóstico de la cultura.
- ✚ Diagnóstico de comunicación.
- ✚ Diagnóstico de la motivación.
- ✚ Diagnóstico del alineamiento estratégico.

Contexto organizacional para la generación de la innovación y el nuevo conocimiento.

A diferencia de otras épocas, hoy más que nunca visualizamos un incremento considerable de trabajadores desempeñando actividades de carácter intelectual, fundamentado en el conocimiento. Iñiguez, (2014) expresa que existen circunstancias generadoras de conocimiento y detalla entre otras las siguientes:

- ✚ La diversidad cultural y el respeto que debe caracterizarla.

Es necesario para poder implementar la gestión del conocimiento que se propicien las condiciones que estimulen y garanticen la diversidad cultural en la función pública, permitiendo la diversidad ideológica, de credo, de género, de visiones y perspectivas sobre la vida y el mundo no necesariamente coincidentes.

✚ El acceso igualitario a la educación

La oportunidad de acceder a la educación en condiciones de equidad, es un factor de equilibrio en los procesos.

✚ El acceso universal a la información

La contribución de las tics es fundamental para la gestión del conocimiento. La profusión y el manejo de los elevados volumen de datos, direcciona la política hacia el desarrollo de sistemas de información que permitan el análisis y toma de decisiones sobre ese cumulo de datos que no se acostumbraba a manejar en estas proporciones y que cuestionan la capacidad de ejecución por parte de los software más calificados.

✚ La libertad de expresión

Cuantas personas con un elevado potencial, pueden desarrollarlos en países donde se condiciones y limite la posibilidad de generar y transmitir el conocimiento. En los países que limitan la libertad de expresión se hace cuesta arriba el poder implementar modelos de gestión del conocimiento, coartando la posibilidad de innovar y subjetivizando los procesos y la gestión de las instituciones, enmarcándolas en un modelo de función pública poco competitivo y sin inyección de ideas emergentes e innovadoras. Es propicia la oportunidad, para referir la perspectiva einstiana sobre este particular, la cual consideraba que la imaginación es más importante que el conocimiento, fundamentando su posición sobre la premisa de la limitación del conocimiento en comparación con la condición infinita de la imaginación.

Falacias relacionadas con el conocimiento organizacional

La dialéctica de la gestión del conocimiento ha venido evidenciando la existencia de una serie de falacias que desvirtúan su espíritu y que debilitan considerablemente la gestión organizacional. Entre las falacias más comunes que se pueden relacionar con la gestión del conocimiento podemos destacar las siguientes:

- ✚ Las mejores decisiones se apoyan en información compleja
- ✚ La mejor manera de capitalizar el conocimiento es mantenerlo en secreto
- ✚ Las empresas poseen conocimiento
- ✚ La innovación y el conocimiento se generan en los departamentos de I+D
- ✚ Los canales internos y externos de distribución de la información son radicalmente distintos
- ✚ La optima gestión requiere de software costosos

El aprendizaje organizacional

Existen dos facetas que caracterizan el aprendizaje organizacional: La información y el conocimiento. La información es fundamental, se requiere de datos, de la información organizacional enmarcada bajo una perspectiva holística, pero ella por si solo está muy limitada para establecer patrones competitivos, de allí surge la perentoria necesidad de generar conocimiento. La información es típica de los managers pero el conocimiento requiere líderes calificados y competentes. Este liderazgo permite la alineación de las personas hacia una dirección concreta. Es perentorio señalar que si la transmisión y

difusión de los conocimientos cobran tanta relevancia en las nacientes sociedades del conocimiento, esto se debe a que no sólo se está activando la generación de nuevos conocimientos, sino que adicionalmente la sociedad se muestra cada vez más interesada por ellos.

Control Interno de la gestión del talento humano en la función pública

La actividad de control interno en la función pública, parece estar encuadrada específicamente en el ámbito de las instituciones superiores de fiscalización, enmarcándola bajo un enfoque teórico explicativo, como un proceso fundamentalmente de control de la legalidad. Es un requerimiento perentorio dentro de la función pública, el establecimiento de mecanismos de control que permitan detectar a tiempo posibles desviaciones y corregirlas oportunamente. Los dispositivos de control se ven materializados de diversas formas tales como: planes operativos anuales, manuales (normas, funciones, organización, procedimientos, cargos, entre otros), reglamentos y resoluciones internas. Es conveniente señalar que los instrumentos que regulan el sistema de control interno en la función pública venezolana, se encuentran normados por la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, de manera conjunta con las Normas de Control Interno emanadas por el órgano rector de Control en el país, como es la Contraloría General de la República.

Establecen las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República (2016), que el control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos, adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las presentes Normas; y a la protección de los recursos y bienes públicos incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales. De acuerdo con las Normas básicas de control interno relativas al sistema de Administración de Recursos Humanos, de la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI) vigentes al (2016), tipificadas en el Manual de Normas de Control Interno sobre un modelo genérico de la Administración central y descentralizada funcionalmente, (2005). el proceso de control relativo a esta área técnica se considera satisfecho evaluando los siguientes subsistemas:

- ✚ Clasificación de cargos,
- ✚ Niveles remunerativos
- ✚ Requerimientos de personal
- ✚ Reclutamiento y Selección de personal
- ✚ Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo
- ✚ Evaluación del personal
- ✚ Cumplimiento de los deberes inherentes al cargo
- ✚ Prohibición de ejercer simultáneamente más de un cargo público
- ✚ Control de asistencia,
- ✚ Vacaciones
- ✚ Rotación de personal
- ✚ Caución

- ✚ Seguridad Social e Industrial
- ✚ Remuneraciones
- ✚ Planes y beneficios indirectos del personal
- ✚ Aplicación de Convenciones Colectivas
- ✚ Prestaciones sociales
- ✚ Deducciones y Retenciones al personal.

Estructura del sistema de control interno

Las Normas Generales de Control Interno, de la Contraloría General de la República (2016), dentro de su articulado establecen que el sistema de control interno comprende los siguientes componentes:

- ✚ Ambiente de control
El ambiente de control está tipificado por el conjunto de factores del entorno organizacional que estimulan e incentivan a los servidores públicos sobre el control, los cuales deben establecer y mantener las máximas autoridades jerárquicas, gerentes, jefes y autoridades administrativas de cada órgano o ente. Son elementos del ambiente de control, entre otros, la integridad y los valores éticos, las políticas, la planificación, la estructura organizativa, la asignación de autoridad y responsabilidad, y las políticas para la administración del personal.
- ✚ Valoración del riesgo
La evaluación de riesgos es responsabilidad de todos los niveles gerenciales; consiste en la evaluación y análisis de los riesgos relevantes que podrán afectar el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales de una organización. Los gerentes, jefes o autoridades administrativas deberán establecer criterios de evaluación para analizar el efecto posible de los riesgos identificados, determinar su importancia y valorar la probabilidad e impacto de ocurrencia para su administración.
- ✚ Actividades de control
Las actividades de control comprenden los métodos, políticas y procedimientos establecidos y ejecutados para el manejo y minimización de los riesgos, así como para lograr los objetivos institucionales. Deben ser apropiadas y consistente con un plan a largo plazo, tener un costo adecuado no mayor a los beneficios, ser razonables y estar integradas a la naturaleza y objetivos de la institución. Son elementos de las actividades de control, entre otros, segregación de funciones; controles sobre acceso a los recursos, información y archivos, verificaciones; aprobaciones; autorizaciones; conciliaciones; revisión de operaciones, procesos y actividades; y supervisión.
- ✚ Sistema de comunicación y notificación
La máxima autoridad jerárquica, los gerentes, jefes o autoridades administrativas deberán disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten actividades destinadas a obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, la

información de la gestión institucional y cualquier otra que sea de interés para la consecución de los objetivos institucionales. Asimismo deben poseer controles que permitan garantizar confiabilidad, seguridad, confidencialidad y clara administración de los niveles de acceso a la información.

Monitoreo

El sistema de control interno debe ser objeto de monitoreo o seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos de dicho sistema en el tiempo, a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas. Las deficiencias encontradas deben ser comunicadas a la autoridad que tenga la competencia para tomar las decisiones de modo efectivo.

Materiales y Métodos

Todo conocimiento en su ser se fundamenta en perspectivas filosóficas, por otra parte en el objeto que ocupa el presente artículo, subyace una realidad objetiva, por cuanto dependen de la estructura y los procesos que se desarrollan en las instituciones bajo el ámbito de aplicación de la función pública, así como también emerge una realidad subjetiva, motivado a que la gestión y la generación de conocimiento, conllevan a cambios en la cultura organizacional, unido a la necesidad de aumentar la productividad a través del conocimiento, fortalecer las competencias del talento humano y generar beneficios que contribuyan al desarrollo y progreso de la sociedad. El presente artículo se fundamenta, en la necesidad de propiciar grandes cambios en las organizaciones, muy específicamente en la función pública, ante el reto de evaluar alternativas que les permitan convertirse en organizaciones fundamentadas en conocimiento y que las direccionen al agrupamiento en Sociedades del Conocimiento. Metodológicamente se desarrolló bajo un enfoque empírico -realista, con orientación funcionalista, enmarcado en un paradigma cuali-cuantitativo, con un diseño expofacto. Para desarrollar temáticas orientadas al control interno de la gestión del talento humano, desde una perspectiva crítica, analítica y fundamentalmente sistémica, es imprescindible visualizar previamente su contexto socio-laboral y la forma como estos vinculan los modelos de control interno en las organizaciones. Losada y Casas (2008).

Resultados

Es necesaria la promoción de cambios en la función pública, de manera que se involucre el conocimiento en cada uno de sus miembros, abarcando e involucrando a las sociedades generadora y gestora de conocimientos. Esta situación ha producido un fuerte impacto en la función pública venezolana, destocándose el que en algunas instituciones se hayan rediseñado una serie de políticas para obtener los mejores resultados dentro de la organización, adaptándose a los nuevos paradigmas y orientados hacia el logro de una gestión eficiente en la producción y reproducción de conocimientos y que se manifiestan en los sistemas de información en control interno de la gestión del talento humano en la función pública. Sin embargo, es así como la reflexión y la crítica entre los miembros de una organización, generan alternativa que aperturan caminos para el desarrollo intelectual incesante y en la sociedad del conocimiento.

Se estima que la cimentación de las sociedades del conocimiento es la que apertura el camino conducente a la humanización del proceso de mundialización, en tal sentido convendría que estas sociedades faciliten la puesta en práctica de las políticas de desarrollo, toda vez que su auge exige que se enlacen vínculos novedosos entre el conocimiento y el desarrollo, esto se deriva porque el conocimiento es tanto un instrumento para satisfacer las necesidades económicas como un componente pleno del desarrollo. De acuerdo con lo planteado puede decirse que en el marco actual de la economía, las instituciones deben direccionar sus estrategias a partir del enfoque del conocimiento. La función pública, debe avanzar hacia la capitalización del conocimiento, para lo cual no solo ameritan liderazgos competentes, sino que deben experimentar cambios en la metodología de trabajo y concebir los sistemas de desarrollo de recursos humanos, orientados al conocimiento compartido. Se pretende que el proceso involucre la creatividad en la generación del conocimiento.

Conclusiones

Bajo una concepción empírica, existen razones que permiten señalar la importancia de la gestión del conocimiento como factor de cambio en la cultura organizacional, promoviendo la transferencia de saberes y experiencias a las personas que hacen vida en la organización, fortaleciendo sus competencias e incrementando considerablemente la aptitud para el aprendizaje. Se destaca en el proceso la importancia y el rol fundamental que tiene la comunicación de los líderes en todo el proceso. Es importante destacar que un efectivo control interno de la función pública, contribuye con la transparencia de la gestión institucional, pues fortalece los sistemas administrativos con acciones tendentes al logro de los objetivos; además brinda confiabilidad en la información, garantizando que la misma sea oportuna, eficaz, precisa y disponible al servicio de la ciudadanía.

Es trascendental gestionar el conocimiento porque de allí se deriva un importante incremento de la productividad, la calidad de servicio y la rentabilidad de las organizaciones. Las instituciones que gestionan de forma eficaz el conocimiento y que fortalece sistémicamente sus procesos con apoyo tecnológico, aumentan porcentualmente su productividad en relación con aquellas que no aplican este proceso. Es perentorio promover la innovación en los procesos organizacionales. Las instituciones que gestionan eficazmente el conocimiento son más productivas, se convierten en modelo de gestión y son referentes de calidad de servicio. La Gestión del conocimiento permite identificar, desarrollar, promover y retener el talento humano de las organizaciones, permitiéndoles ser atractivas para la demanda laboral.

Otras perspectivas destacables señalan que es fundamental el Rol de los líderes para garantizar la consecución de los objetivos. De igual forma se destaca la necesidad en materia de función pública, de no atesorar el conocimiento, sino que este debe ser amplificado para que sea recibido por todas las personas que hacen vida en la institución. Se concibe la posibilidad de exteriorizar la formación recibida en programas de capacitación y adiestramiento y estimular la aptitud para el aprendizaje permanente, lo que favorece el control de gestión de manera de asegurar razonablemente el logro de los objetivos organizacionales.

Referencias bibliográficas

Agencia Española de Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión del Conocimiento, (AACO). (2006). Metodología para la Auditoría del Conocimiento. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.acco.es/auditoria-conocimiento/metodologia/>. [Consulta: 2016, febrero 08]

Barrera, M (2010), Modelos epistémicos en investigación y educación, Quiron ediciones, Caracas, Venezuela.

Gates, B (1999), Los Negocios en la Era digital. Plaza & Janes Editores, México.

Huamani, P. T., (2007). La Gerencia del Conocimiento como fuente de ventaja para Desarrollar las Mpymes. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 10, Nº 19, Lima, Perú.

Iñiguez, S. (2014). Decano del IE Business School de España y LinkedIn Influencer. 23 congreso de gestión de personas. Lima. Perú.

López, V. y Otros (2008). Indicador sintético de capital intelectual: humano y estructural. Un factor de competitividad. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.scielo.cl/pdf/eure/v34n101/art03.pdf> [Consulta: 2016, enero 14).

Losada, R. y Casas, A. (2008). Enfoques para el Análisis Político. Editorial Pontificia, Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Manual de Normas de Control Interno sobre un modelo genérico de la Administración central y descentralizada funcionalmente, (2005).Superintendencia Nacional de Auditoría Interna, Caracas, Venezuela.

Manual de Normas y Procedimientos en materia de Auditoría de Estado (2015). Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Normas Generales de Control Interno (2016). Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Senge, P (1998). La Quinta Disciplina: Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente, Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.

Serra, M. (2005). Importancia de la Gestión del Conocimiento y el Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones del Siglo XXI. [Documento en línea].Disponible: www.gestiopolis.com/dirgp/adm/gestionconocimiento.htm. [Consulta: 2016, febrero 5].

Villafaña, F. (2008). Auditoría del Conocimiento. Ponencia presentada en el Tercer Seminario de Administración del Conocimiento y la Información. México.